



Acessibilidade e inclusão de usuários com deficiência na Ciência da Informação: análise da produção indexada na Brapci

Accessibility and inclusion of disabled users in Information Science: analysis of Brapci database production

Lucas Lima Santos 

Mestre em Ciência da Informação
Universidade Federal da Paraíba, Brasil
lucaas@hotmail.com.br

Angerlânia Rezende 

Doutoranda em Ciência da Informação
Universidade Federal da Paraíba, Brasil
lanny.rezende3@gmail.com

Eliane Bezerra Paiva 

Doutora em Linguística
Universidade Federal da Paraíba, Brasil
paivaeb@gmail.com

Geysa Flávia Câmara de Lima Nascimento 

Doutora em Ciência da Informação
Universidade Federal da Paraíba, Brasil
geysaflavia@gmail.com

Resumo

Os estudos de usuários da informação têm relevância significativa no campo da Ciência da Informação, pois, desde seus primórdios, esta área de pesquisa busca conhecer o perfil de seus usuários por meio de investigações. Desenvolvem-se, neste trabalho, reflexões acerca dos conceitos de inclusão e fatores que envolvem esse processo com vistas a discutir a importância da compreensão do acesso e da acessibilidade para a inclusão de usuários com deficiência. Como objetivo geral, buscou identificar nos estudos de usuários da informação disponíveis na Base de Dados em Ciência da Informação as ações de acessibilidade que visam à inclusão de usuários com deficiência. Quanto aos objetivos específicos, buscou destacar as principais barreiras de acesso e acessibilidade mencionadas nas publicações e analisar as medidas de acessibilidade sugeridas pelos autores para promover a inclusão social desses usuários. Para tanto, utilizou-se da pesquisa bibliográfica com abordagem qualquantitativa para a realização da pesquisa. Verificou-se na análise um total de 25 publicações relacionadas à temática específica (estudos de usuários com foco em acessibilidade), os tipos de deficiência/condição e mobilidade reduzida relatados em cada um deles, as barreiras mais comuns enfrentadas por esses usuários, além das ações de acesso e acessibilidade sugeridas. Por último, identificou-se uma preocupação, por parte do campo da Ciência da Informação, com relação à inclusão social do usuário com deficiência e as ações apresentadas pelas autorias nos artigos pensando no acesso e na acessibilidade desse usuário nos ambientes e unidades de informação, permitindo a inclusão social de todos.



doi: [10.28998/cirev.2025v12e17757](https://doi.org/10.28998/cirev.2025v12e17757)

Este artigo está licenciado sob uma [Licença Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Submetido em: 24/05/2024

Aceito em: 19/05/2025

Publicado em: 26/08/2025

Palavras-chave: estudos de usuários; acessibilidade de usuário com deficiência; inclusão; barreiras de acessibilidade.

Abstract

Information user studies are of significant relevance to the field of Information Science, as this area of research has sought to understand the profile of its users since its inception. This paper reflects on the concepts of inclusion and the factors involved in this process, with a view to discussing the importance of understanding access and accessibility for the inclusion of users with disabilities. As a general objective, it sought to identify in the studies of information users available in the Information Science Database the accessibility actions aimed at including users with disabilities. As for the specific objectives, it sought to highlight the main barriers to access and accessibility mentioned in the publications and to analyze the accessibility measures suggested by the authors to promote the social inclusion of these users. To this end, bibliographical research with a qualitative and quantitative approach was used to carry out the research. The analysis found a total of 25 publications related to the specific theme (user studies with a focus on accessibility), the types of disability/condition and reduced mobility reported in each of them, the most common barriers faced by these users, as well as the access and accessibility actions suggested. Finally, the field of Information Science identified a concern for the social inclusion of users with disabilities and the actions presented by the authors of the articles with a view to the access and accessibility of these users in information environments and units, allowing for the social inclusion of all.

Keywords: user studies; accessibility for users with disabilities; inclusion; accessibility barriers.

1 INTRODUÇÃO

A acessibilidade e a inclusão são temas de grande importância na Ciência da Informação (CI), que assume uma responsabilidade social significativa ao considerar aspectos sociais e culturais, conforme destacado por Le Coadic (2004). Esse compromisso se reflete no foco contínuo da área em melhorar a acessibilidade e a inclusão de usuários com deficiência. Reconhecendo que o acesso equitativo à informação é essencial para o exercício da cidadania e o desenvolvimento humano, a CI dedica especial atenção ao desenvolvimento de estudos e ações que promovam a acessibilidade, buscando, assim, mitigar as barreiras que impedem a plena participação de todos os usuários.

Assim, considerando o aspecto social que enfatiza as ações inclusivas na CI, torna-se essencial que as unidades de informação desenvolvam e avaliem seus produtos e serviços sob a ótica da inclusão e acessibilidade para tornar as unidades mais acessíveis, capacitar seus usuários internos, reduzir as dificuldades de acesso à informação e minimizar as barreiras em suas dimensões estruturais e informacionais, garantindo, assim, que todos os usuários possam usufruir plenamente dos recursos disponíveis.

Nesse contexto, percebe-se que diversas pesquisas e estudos são realizados no campo da CI com o objetivo de promover a inclusão social de usuários em situação de vulnerabilidade, incluindo aqueles com deficiência ou mobilidade reduzida. O foco desses estudos é melhorar o acesso e a acessibilidade à informação e às estruturas físicas nas unidades de informação, incluindo o desenvolvimento e a discussão de metodologias que aprimorem o atendimento a usuários com deficiência, um aspecto essencial no processo de inclusão, conforme destacado por Bampi, Guilhem e Alves (2010).

Diante do exposto, surgiu o seguinte questionamento: quais são as principais barreiras de acesso e acessibilidade identificadas nos estudos de usuários da informação na Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci) e quais ações têm sido propostas para promover a inclusão de pessoas com deficiência nas unidades de informação? Quanto à importâ-

cia do desenvolvimento deste estudo, justifica-se que a inclusão de usuários com deficiência na CI é tema de grande relevância tanto no âmbito social quanto no acadêmico, uma vez que o acesso equitativo à informação é um direito fundamental que possibilita o exercício da cidadania, a autonomia e a participação ativa das pessoas com deficiência na sociedade.

No entanto, diversas barreiras físicas, tecnológicas e informacionais ainda limitam esse acesso, tornando essencial a promoção da inclusão efetiva por meio da superação dessas dificuldades. No contexto acadêmico, a CI, enquanto campo comprometido com a democratização do conhecimento, deve aprofundar estudos sobre as dificuldades enfrentadas por esses usuários e desenvolver metodologias, políticas e tecnologias que garantam a acessibilidade informacional. A produção acadêmica voltada à acessibilidade e inclusão não apenas fortalece o conhecimento sobre o tema, mas também contribui para a formulação de práticas mais acessíveis, alinhadas aos princípios da equidade e do direito à informação, promovendo uma sociedade mais justa e inclusiva.

Dessa forma, este trabalho teve como objetivo geral identificar, nos estudos de usuários da informação disponíveis na Brapci, as ações de acessibilidade que visam à inclusão de usuários com deficiência, abrangendo dados recuperados na referida base de dados até dezembro de 2023. Quanto aos objetivos específicos delinearam-se os seguintes: destacar as principais barreiras de acesso e acessibilidade mencionadas nas publicações e analisar as medidas de acessibilidade sugeridas pelos autores para promover a inclusão social desses usuários.

Este artigo está estruturado da seguinte maneira, a saber: após esta introdução, são apresentados os apontamentos sobre o aporte teórico da pesquisa; em seguida, os procedimentos metodológicos; ademais, as análises e discussões; e, finalmente, as considerações finais.

2 ALÉM DO ACESSO: INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

O campo dos estudos de usuários da informação é um dos pilares fundamentais da CI, pois busca compreender como os indivíduos acessam, utilizam e interagem com a informação em diferentes contextos. Desde seus primórdios, essa área de pesquisa tem sido impulsionada pela necessidade de conhecer o perfil dos usuários e suas demandas informacionais, visando aprimorar os serviços oferecidos pelas bibliotecas e demais unidades de informação. Como destaca Figueiredo (1994), esses estudos são essenciais para identificar as reais necessidades dos usuários e avaliar se os serviços informacionais atendem de forma adequada às suas expectativas.

Nesse sentido, existem diversas definições para estudo de usuários no âmbito da CI vinculados à visão de determinados autores, áreas do conhecimento ou disciplina inter-relacionadas. Nesse contexto, entende-se estudo de usuários conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 36): “[...] englobando todos os tipos de estudos de necessidades, desejos, demandas, expectativas, atitudes, comportamentos e demais práticas no uso da informação pelo usuário”.

Embora esta área de estudo, tradicionalmente, seja dividida em três abordagens – abordagem tradicional, abordagem alternativa e abordagem sociocultural –, é certo que cada uma delas é necessária assim como importante ser estudada, sendo parte do repertório de pesquisadores e profissionais da área. Nessa perspectiva, para Araújo (2016), há uma complementaridade entre os aspectos de cada abordagem e a correlação entre as três pode

permitir uma compreensão muito mais completa e complexa da realidade, sendo isso um desafio hoje para este campo de estudos.

Assim, ao evidenciar-se os usuários da informação, enquanto objeto de estudo, podem ser categorizados em diversos tipos, discorridos por Cunha, Amaral e Dantas (2015), como usuários potenciais, usuários reais, não usuários, usuários infantis, usuários de bibliotecas, usuários de arquivos, usuários com deficiência, dentre outros.

Ao se tratar da inclusão de usuários dentro do campo da CI, é importante compreender a diferença entre os conceitos de acesso e acessibilidade com base na literatura, pois comumente presenciam-se publicações de trabalhos com a temática acesso e acessibilidade dentro da CI; no entanto, com base no observado, nem sempre os conceitos desses termos são expressos nos artigos.

Assim, de acordo com Manzini (2005), o acesso significa sair de uma determinada situação ou local para uma outra situação ou local diferente da anterior, ou seja, o acesso é algo potencial onde se disponibiliza alguma coisa na perspectiva de que o usuário tenha alcance. Já na perspectiva de Schneider (2012), o acesso é oferecer ao indivíduo a possibilidade de independência e autonomia. Essa deve ser a meta diante da qual os movimentos sociais e a sociedade civil precisam postular, buscando melhorias e repensando as estruturas para os usuários com deficiência.

Na percepção de Roma e Cavalcante (2018), o acesso é quando o indivíduo chega até um determinado espaço, porém não consegue movimentar-se dentro dele, pois, muitas vezes, os ambientes têm acesso, mas não têm acessibilidade, posto que essa acessibilidade gera uma condição de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por exemplo, assim como nas bibliotecas e unidades de informação.

Com relação ao termo acessibilidade, Manzini (2005) considera que este se sedimenta em situações que podem ser vivenciadas nas condições concretas da vida cotidiana, podendo ser observada, implementada, medida, legislada e avaliada. A acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (Brasil, 2015).

De uma forma mais ampla, o termo acessibilidade refere-se a tudo o que se possa alcançar, conseguir ou possuir. De maneira mais específica, pode-se definir acessibilidade como o direito de ir e vir de todas as pessoas, com autonomia e independência, isto é, o direito básico garantido a todos os cidadãos e que, atualmente, tem ganhado a devida atenção em todo o mundo (Garcia, 2012).

Recorrendo à percepção de Roma e Cavalcante (2018), a acessibilidade se manifesta diretamente na interação da pessoa com deficiência com o ambiente. As autoras destacam que a ausência de acessibilidade impede o indivíduo de adentrar um espaço, movimentar-se livremente e utilizá-lo com a mesma independência de qualquer outra pessoa. Essa perspectiva ressalta que a acessibilidade é a condição que permite o alcance, a percepção e o entendimento para a utilização segura e autônoma dos diversos elementos do cotidiano — como espaços, transportes, informações e tecnologias —, garantindo, assim, a inclusão plena de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida em contextos tanto urbanos quanto rurais.

Observa-se, dessa maneira, que, em se tratando da inclusão de usuários com deficiência, é de extrema importância compreender o que é acesso e o que é acessibilidade, para, assim, desenvolver e aplicar políticas que incluam esses usuários nas unidades de informação, bem como na sociedade, levando em consideração a finalidade e diferenças de cada um desses termos, possibilitando a equidade para todos.

Assim, com base nessa perspectiva conceitual dos termos acesso e acessibilidade com relação ao entendimento de inclusão, pode-se dizer, conforme a Comissão das Comunidades Europeias (2003), que é o processo que garante que as pessoas em risco como pobreza, exclusão social e deficiência ascendam às oportunidades e aos recursos necessários para participarem plenamente nas esferas econômica, social e cultural e se beneficiem de um nível de vida e bem-estar considerado normal na sociedade em que vivem.

É um fator que envolve esse processo de inclusão, mediante Wixey *et al.* (2005), a valorização das pessoas e grupos, independentemente de religião, raça, gênero, classe social, diferença de idade e deficiência. Sobretudo, é preciso evidenciar as estruturas que permitam possibilidades de escolhas, envolvimento nas decisões que afetam a si em qualquer escala, disponibilidade de oportunidades e acesso às tecnologias e recursos necessários para que todos possam participar plenamente na sociedade.

Dessa maneira, a inclusão envolve se pensar com empatia, visando a equidade, disponibilizando oportunidades e recursos, seja por meio de políticas e práticas que priorizem os excluídos, seja por meio de políticas que possibilitem o acesso e a acessibilidade de usuários com deficiência a ambientes até o momento desconhecido por eles.

2.1 Aspectos legais acerca da inclusão e acessibilidade

A mobilização social atual em prol da inclusão, que envolve tanto o governo quanto a sociedade civil, é impulsionada pelos avanços científicos e pelo reconhecimento de princípios éticos que orientam esse desenvolvimento, ressaltando o valor da pessoa humana como foco central do conhecimento científico para promover uma vida mais saudável em uma sociedade mais justa, o que implica reconhecer a diversidade humana e a inclusão como elementos essenciais da responsabilidade coletiva.

Diante do exposto, Pereira (2008) destaca que ainda existem incertezas sobre o termo apropriado para referir-se a pessoas com deficiência, com a legislação brasileira usando frequentemente o termo “portador de deficiência”, uma nomenclatura considerada inapropriada junto com expressões como “portador de necessidades especiais”, que devem ser evitadas.

No Brasil, a legislação e as políticas públicas destinadas à inclusão de pessoas com deficiência têm evoluído significativamente desde a Constituição Federal de 1988, com vários documentos legislativos fortalecendo essa direção tanto na sociedade em geral quanto no ensino superior. A Portaria do Ministério da Educação (MEC) nº 1.793, de 1994, foi pioneira ao abordar a inclusão de alunos com necessidade educacional especial no ensino superior, destacando a importância de incorporar a disciplina Aspectos Ético-Político-Educacionais da Normalização e Integração da Pessoa Portadora de Necessidades Especiais em cursos, prioritariamente, como Pedagogia e Psicologia (Brasil, 1994). Essa portaria não apenas reforçou a importância da inclusão no ensino superior, mas também trouxe implicações significativas para os estudos de usuários da informação, estimulando reflexões sobre como as unidades de informação podem contribuir para um ambiente acadêmico mais acessível e igualitário,

reforçando também a necessidade de ampliar a compreensão sobre as barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência no acesso à informação nesses espaços.

Quanto ao Decreto nº 3.298, de 1999, este representa um avanço significativo na regulamentação da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, estabelecendo diretrizes para a promoção da inclusão social e educacional (Brasil, 1999a). Esse decreto define conceitos essenciais, como deficiência e barreiras à acessibilidade, além de prever ações voltadas à equiparação de oportunidades para pessoas com deficiência nos mais diversos contextos, incluindo o acesso à educação, ao trabalho e à informação.

Complementando essa iniciativa, a Portaria do MEC nº 1.679, de 1999, estabeleceu requisitos de acessibilidade em processos educacionais, regulamentando a necessidade de adequação das instituições de ensino para atender alunos com deficiência. Essa portaria definiu critérios específicos para garantir que os espaços físicos, os materiais pedagógicos e os serviços educacionais fossem acessíveis, promovendo uma educação mais inclusiva (Brasil, 1999b). Avanços significativos continuaram com o Decreto nº 5.626, de 2005, que regulamenta a Lei da Libras, e o Programa Incluir, de 2005, que promove a acessibilidade no ensino superior, apoiando projetos para criar núcleos de acessibilidade em instituições federais (Brasil, 2005). Esse decreto estabeleceu diretrizes para a implementação da Libras na educação, garantindo sua inclusão nos currículos de formação de professores e promovendo a acessibilidade em instituições de ensino por meio da presença de intérpretes e materiais adaptados.

O Decreto nº 7.611, de 2011, sobre educação especial e atendimento educacional especializado, e o Estatuto da Pessoa com Deficiência, instituído pela Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, são outros marcos importantes, destacando o compromisso do Brasil com a inclusão educacional e social das pessoas com deficiência, ressaltando a necessidade de acessibilidade contínua em ambientes físicos e virtuais para garantir igualdade de oportunidades e participação plena na sociedade (Brasil, 2015).

A Norma Brasileira 9050/2020, publicada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), estabelece critérios e parâmetros técnicos de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, visando garantir que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida possam utilizar os espaços de forma autônoma, segura e confortável.

A norma atualizada em 2020 trouxe avanços significativos, ampliando as diretrizes para acessibilidade e detalhando para estruturas, como rampas, corrimãos, pisos táteis, sinalização visual e tátil, largura de portas e corredores, banheiros acessíveis, estacionamentos e mobiliários urbanos. Essa norma também apresenta e reforça a importância da acessibilidade comunicacional, enfatizando elementos, como sinalização em braile e Libras, garantindo maior inclusão para pessoas com deficiência visual e auditiva.

Observa-se que todo esse conjunto de leis voltadas para a inclusão de pessoas com deficiência no Brasil é fundamental para garantir direitos básicos, equidade e acesso à educação, à informação e participação social. Essas normas garantem que o direito à educação e à informação seja assegurado de forma equitativa, exigindo das instituições adaptações curriculares, estrutura física acessível e o uso de tecnologias assistivas. As implementações dessas legislações são essenciais para reduzir desigualdades históricas, promover a inclusão social e garantir que a acessibilidade informacional seja um direito efetivo para todas as pessoas com deficiência no Brasil.

2.2 Inclusão e acessibilidade nas unidades de informação: análise e reflexões para usuários com deficiência

Nesse cenário de discussões acerca da temática em estudo, do avanço tecnológico e opções de uso da informação por parte das pessoas com deficiência, é necessário que os profissionais da informação acompanhem tais mudanças, objetivando cumprir o papel de promover o acesso, mediar e disseminar a informação a todos os usuários de forma igualitária. Para garantir que as pessoas com deficiência tenham acesso facilitado, é essencial que as unidades de informação desempenhem seu papel social de maneira ativa e benéfica, alinhadas aos desejos e interesses da comunidade, e contribuam para solucionar as dificuldades enfrentadas no atendimento a esses usuários. As bibliotecas devem fomentar inclusão e acesso ao conhecimento em seus aspectos sociais, educacionais e culturais, proporcionando a todos, sem restrições, o direito de utilizar seu acervo.

Quando se avaliam as unidades de informação, é importante considerar uma série de aspectos que influenciam diretamente a inclusão e a acessibilidade. É necessário examinar as barreiras arquitetônicas e informacionais, assim como os recursos disponíveis e as ações empreendidas pelos profissionais envolvidos para garantir que todos os usuários possam acessar plenamente os serviços oferecidos. Como espaços de uso coletivo, as bibliotecas devem proporcionar todas as condições necessárias para que indivíduos possam realizar suas atividades de estudo e pesquisa, seja para fins profissionais ou de lazer, garantindo, assim, um ambiente verdadeiramente acessível e inclusivo.

Sassaki (2010, p. 5) as descreve da seguinte forma:

- Arquitetônica: sem barreiras em ambientes físicos, residenciais, edifícios, espaços urbanos;
- Comunicacional: à acessibilidade que se dá sem barreira na comunicação interpessoal, língua de sinais, escrita incluindo texto em braile;
- Metodológica: sem barreiras nos métodos e técnicas de estudos (escolar), de trabalho (profissional) de ação comunitária;
- Instrumental: sem barreiras nos instrumentos utensílios e ferramentas de estudo, de trabalho e recreação;
- Programática: sem barreiras, muitas vezes embutidas em políticas públicas (leis, decretos e portarias);
- Atitudinal: acessibilidade sem preconceitos em relação a pessoal em geral.

Nesse contexto, podemos inferir que, quando o ambiente se torna acessível (em todos os sentidos), ele possibilita a inclusão e, consequentemente, as pessoas com deficiência podem desfrutar de uma vida independente, ou seja, podem assumir o controle de sua vida, fazendo escolhas, tomando decisões e contribuindo para a transformação da sociedade. Em suma, elas passam a exercer a cidadania.

O estudo detalhado de usuários com deficiências visuais, auditivas, motoras, cognitivas ou múltiplas oferece uma oportunidade valiosa para compreender em profundidade as barreiras que esses indivíduos enfrentam ao acessar informações. Ao identificar especificamente as dificuldades encontradas por esses usuários, podemos desenvolver soluções mais eficazes que não apenas facilitam o acesso à informação, mas também promovem uma experiência de usuário mais inclusiva e equitativa (Emmel; Gomes; Baub, 2010).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a realização desta pesquisa, utilizou-se da Brapci, que, conforme Bufrem *et al.* (2010), é o produto de informação advindo do projeto de pesquisa *Opções metodológicas em pesquisa: a contribuição da área da informação para a produção de saberes no ensino superior*. Conforme Bufrem *et al.* (2010, p. 38), a referida base de dados “[...] vem se consolidando como importante fonte de informação na área de CI [...]” e “Seleciona e reúne grande parte da literatura pertinente e relevante da especialidade, com critérios de inserção para indexação do corpus a ser incorporado”.

Nesse contexto, no âmbito da Brapci, são identificados os títulos de periódicos científicos da área de CI onde são indexados seus artigos, constituindo-se uma base de dados referenciais de muita relevância na área. A Brapci amplia o espaço documental permitindo ao pesquisador facilitar a visão de conjunto da produção na área ao mesmo tempo em que revela especificidades do domínio científico (UFPR, 2022).

Dessa forma, quanto aos fins, utilizou-se da pesquisa bibliográfica com a abordagem qualquantitativa e análise descritiva. A pesquisa bibliográfica, de acordo com Minayo (2010), é uma das etapas essenciais no processo de elaboração de um trabalho acadêmico, especialmente em ciências sociais. Segundo ela, a pesquisa bibliográfica envolve busca, seleção e análise de fontes de informação disponíveis em bibliotecas, bancos de dados, periódicos científicos, livros e outras publicações acadêmicas. É uma etapa fundamental para embasar teoricamente a pesquisa, compreender o estado da arte do tema investigado e situar o trabalho dentro do contexto científico existente.

Com relação à abordagem qualitativa, conforme Minayo (2010), esse tipo de pesquisa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Já com relação à perspectiva quantitativa, conforme Teixeira (2005), ocorre através da descrição matemática como uma linguagem, isto é, a linguagem matemática é utilizada para descrever as causas de um fenômeno e as relações entre as variáveis existentes na pesquisa. Por meio da análise descritiva, o pesquisador explora, interpreta e contextualiza os dados coletados para produzir conhecimento significativo e relevante dentro de um campo de estudo (Minayo, 2010).

Para a análise dos dados, definiu-se uma metodologia dividida em duas etapas: a primeira denominada de **levantamento inicial** e a segunda, de **seleção e refinamento**. Dessa forma, na primeira etapa, foi realizado um mapeamento na base de dados Brapci, em dezembro de 2023, utilizando como estratégia de busca o termo “estudos de usuários” e (*and*) “acessibilidade”, sem nenhum recorte temporal/filtro temporal específico. Assim, verificou-se nos resultados apresentados que as publicações relacionadas à temática específica (estudos de usuários com foco em acessibilidade) e armazenadas na Brapci contemplava o intervalo 2008-2021, sendo que no ano mais antigo registrou-se a primeira publicação sobre a temática e no ano mais recente, a última publicação sobre ela.

Acerca dos filtros inseridos na busca, foram utilizados os termos-chave “estudos de usuários” e “acessibilidade”, utilizando-se o operador booleano “*and*” e aspas para garantir a busca por expressões exatas. Contudo, não foram aplicados filtros adicionais por tempo ou por tipo de documento (como excluir eventos), o que implicou na recuperação de produções de anos variados e de natureza variada, inclusive comunicações em eventos.

Na segunda etapa, após a recuperação inicial de 40 produções, foi feita a leitura individual dos registros. A partir dessa análise, constatou-se que apenas 25 trabalhos abordavam

diretamente a temática da relação entre estudos de usuários e acessibilidade. As demais produções tratavam dos temas de forma separada, tangencial ou não pertinente à proposta do estudo.

Nesse conjunto de 25 trabalhos, foram identificadas as seguintes categorias de análise:

- a) títulos dos periódicos (incluindo Qualis e região geográfica);
- b) ano mais produtivo;
- c) tipos de ações de acessibilidade relatadas;
- d) modalidade da deficiência abordada (auditiva, visual, intelectual etc.);
- e) tipo de autoria (individual ou coletiva).

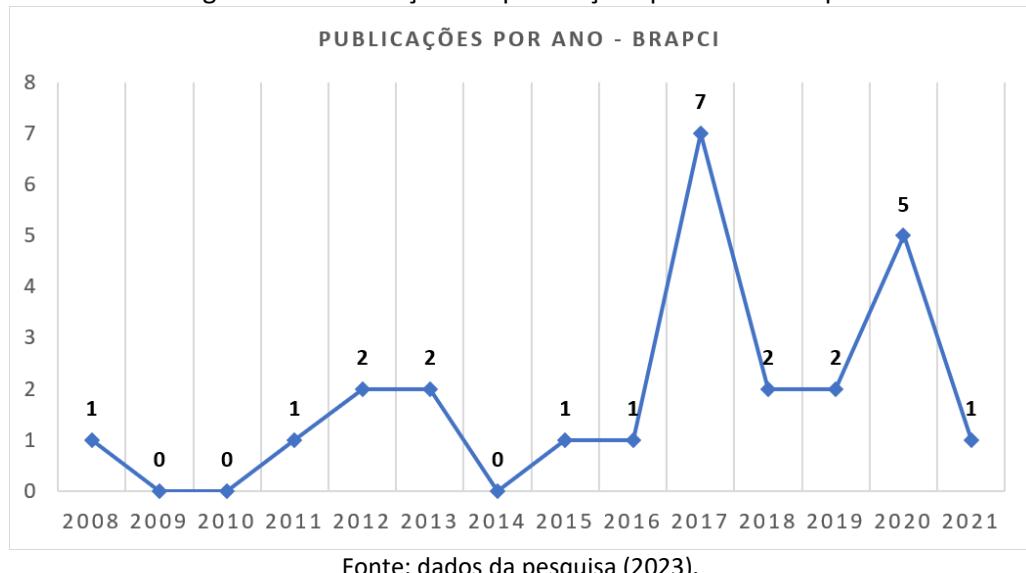
Cabe destacar que, embora a quantidade de trabalhos encontrados possa ser considerada reduzida frente ao total de 690 produções recuperadas pela base no mesmo intervalo usando apenas o termo “estudos de usuários”, o presente estudo teve como foco específico a interseção entre esses estudos e as ações de acessibilidade voltadas à inclusão de pessoas com deficiência em unidades de informação – o que justifica a redução do *corpus* documental analisado.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, apresentam-se as análises que foram realizadas nos 25 trabalhos voltados especificamente às ações de acessibilidade nos estudos de usuários que apresentem alguma deficiência (física, auditiva, visual, da fala ou intelectual). Na primeira parte desta seção, são apresentadas as análises realizadas que expõem como se encontra, em níveis quantitativos, a produção sobre esse tema na área da CI. Em seguida, apresenta-se um quadro com as ações de acessibilidade retiradas dos artigos analisados, bem como as principais barreiras apresentadas nesses artigos.

Assim, na figura 1, é possível observar, em termos de produtividade sobre o tema, a distribuição das publicações de acordo com o ano.

Figura 1 – Distribuição das publicações por ano na Brapci



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Conforme podemos perceber, a figura 1 apresenta a distribuição das publicações entre os anos de 2008 e 2021, período no qual foram identificadas produções relacionadas às ações de acessibilidade nos estudos de usuários com deficiência. Destacam-se os anos de 2017, com sete trabalhos, e 2020, com cinco publicações. Os anos de 2008, 2011, 2015, 2016 e 2021 tiveram uma publicação cada, enquanto 2012, 2013, 2018 e 2019 apresentaram duas publicações por ano. Ademais, não foram encontradas produções dos anos 2009, 2010 e 2014. O levantamento totalizou 25 artigos, conforme também indicado no quadro 1, abaixo.

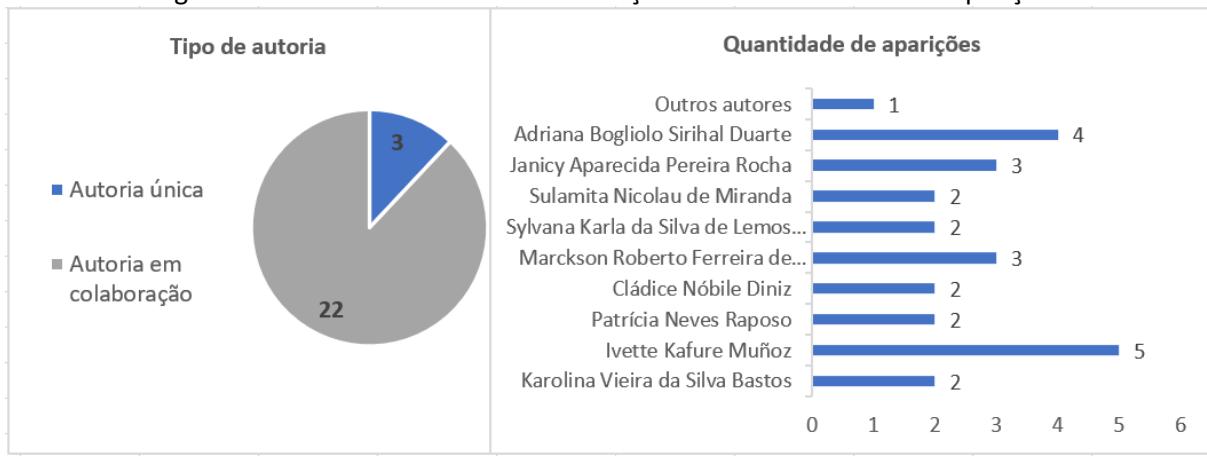
Quadro 1 – Publicações em periódicos e eventos científicos

Periódico/Evento	Qualis	Quantidade de publicações	Cidade
Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (RBBB)	B1	6	São Paulo - SP
Informação & Informação	A2	3	Londrina - PR
Revista Bibliomar	Sem Qualis	2	São Luís - MA
Revista ACB	B2	2	Florianópolis - SC
Inclusão Social	B4	2	Rio de Janeiro - RJ
Biblionline	B5	1	João Pessoa - PB
Biblios: Journal of Librarianship and Information Science	A1	1	Lima - Peru
Perspectivas em Gestão & Conhecimento	B1	1	João Pessoa - PB
Perspectivas em Ciência da Informação	A1	1	Belo Horizonte - MG
Múltiplos Olhares em Ciência da Informação	Sem Qualis	1	Belo Horizonte - MG
XVIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVIII Enancib)	B1	1	Marília - SP
Informação em Pauta	B5	1	Fortaleza - CE
Informação@Profissões	Sem Qualis	1	Londrina - PR
Revista Informação na Sociedade Contemporânea	Sem Qualis	1	Natal - RN
Em Questão	A2	1	Rio Grande - RS

Fonte: dados da pesquisa (2023).

A análise dos periódicos revela uma produção descentralizada, com contribuições de diversas regiões do Brasil e até do exterior, destacando-se a Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (RBBB), com maior número de publicações, e o registro de uma publicação oriunda de um evento científico, o XVIII Enancib. Esses dados evidenciam o esforço da área em promover debates sobre inclusão e acessibilidade em múltiplos espaços acadêmicos. Assim, cabe enfatizar que é essencial considerar as legislações que asseguram os direitos das pessoas com deficiência, reforçando o papel do profissional da informação e das unidades informacionais em garantir não apenas o acesso à informação, mas também a acessibilidade plena, removendo barreiras e promovendo a participação ativa e a inclusão social desses usuários.

Figura 2 – Autoria única ou em colaboração e os autores com mais aparições



Fonte: dados da pesquisa (2023).

A figura 2 apresenta os autores com maior número de aparições nas 25 produções analisadas, totalizando 26 registros entre autoria única e coautorias. No entanto, é importante destacar que diversos autores participaram pontualmente, com apenas uma publicação. Esse aspecto merece atenção, especialmente porque nomes consagrados nos estudos de usuários, como Cunha, Dantas e Araújo, não constam entre os mais recorrentes na figura 2. É plausível supor que esses autores estejam entre aqueles com apenas uma contribuição no *corpus* analisado, o que reforça a importância de considerar essas participações pontuais. A identificação dos autores únicos pode enriquecer a análise, oferecendo uma compreensão mais abrangente e precisa sobre as contribuições da área ao tema da acessibilidade.

Com base nessa análise, apresentada a partir da figura 2, observamos as autorias com mais aparições e que mais publicam sobre essa temática na CI. Dentre eles, destacam-se: Karolina Bastos, Patrícia Raposo, Cládice Diniz, Sylvana Santos e Sulamita Miranda, com duas publicações cada; Ivette Muñoz, como sendo a que mais publica sobre o tema, totalizando cinco aparições; Marckson Sousa e Janicy Rocha, com três aparições cada; e Adriana Duarte com quatro aparições, sendo a segunda com mais publicações sobre o tema. Os demais autores aparecem com uma aparição cada um deles.

Nesse contexto, reforça-se a importância de considerar que, embora a figura 2 evidencie os autores com maior número de aparições, a produção sobre acessibilidade nos estudos de usuários da informação também se sustenta em contribuições pontuais de diversos pesquisadores. A ausência de nomes consagrados na área, como Maria da Betânia Cunha, Sueli Amaral, Eliane Dantas, Carlos Alberto Ávila Araújo e Nélson Figueiredo, entre os autores com maior recorrência, não implica em desengajamento desses pesquisadores com a temática, mas pode indicar sua atuação em produções isoladas no *corpus* analisado. Essa constatação amplia a compreensão sobre a diversidade autoral do campo e reforça que, mesmo com participações pontuais, determinadas contribuições teóricas permanecem relevantes para a construção e fundamentação das discussões em torno da acessibilidade na Ciência da Informação.

Isso evidencia que, no campo da CI, trabalhos com essa temática são de extrema relevância, uma vez que apresentam e expõem preocupações acerca de usuários com alguma deficiência, visto que, ao se pensar em formar metodologias de melhorias para o acesso à informação e a acessibilidade de ambientes, estruturas e unidades de informação, geram-se facilidades de acesso e locomoção para os usuários nesses espaços. É importante que os

profissionais da informação tenham empatia, pois, quanto mais se oferece e se disponibiliza a inclusão, mais eficiente se torna o aprendizado, a acessibilidade e a inclusão dos usuários.

Quadro 2 – Ações e barreiras de acessibilidade apresentadas nos artigos

Quantidade de trabalhos	Tipo de deficiência/condição	Principais barreiras	Medidas de acessibilidade sugeridas	Palavras-chave que mais aparecem nos artigos
9	Visual	Dificuldades de acessibilidade nas páginas <i>web</i> ; dificuldade de acesso à informação; incompatibilidade entre <i>softwares</i> ; desconhecimento e inexperiência dos usuários no uso dos recursos digitais e da <i>internet</i> ; necessidade de conscientizar e encorajar os desenvolvedores/profissionais no envolvimento com os usuários.	Treinamento e melhorias na comunicação de profissionais da informação para com a pessoa com deficiência visual; habilitar os <i>softwares</i> e as páginas na <i>web</i> para melhor acessibilidade do usuário com deficiência; realizar treinamentos voltados para o uso da <i>internet</i> e de ferramentas digitais.	Ciência da Informação; estudos de usuário; acessibilidade digital; tecnologia assistiva; pessoa com deficiência visual.
5	Auditiva	Necessidade da língua de sinais nas bibliotecas; necessidade de comunicação e informação; dificuldade de comunicação em biblioteca universitária e acesso à informação.	Disponibilização de profissionais que conheçam língua de sinais; atualizar a sinalização das bibliotecas; fazer uso da inclusão social; treinar os profissionais das bibliotecas para melhor atender os usuários surdos.	Acessibilidade comunicacional; língua de sinais; Ciência da Informação; unidade de informação; usuário surdo; inclusão.

1	Autismo	Acesso a unidade de informação; confusão ao acessar o sistema da unidade de informação; acessibilidade digital.	Capacitação dos profissionais bibliotecários; desenvolvimento das competências informacionais do usuário com transtorno do espectro autista; treinamento e capacitação de usuário autista.	Competência em informação; pessoa com transtorno de espectro autista; acessibilidade informacional; bibliotecas.
10	Física e mobilidade reduzida	Acesso e acessibilidade arquitetônica; falta de sinalização; acessibilidade digital nas unidades de informação.	Orientações e diretrizes para evitar barreiras atitudinais no atendimento ao usuário com deficiência; melhorias na acessibilidade digital; investir e melhorar a acessibilidade arquitetônica; acessibilidade a edificação, mobiliário, espaço e equipamentos urbanos; treinamento do bibliotecário para lidar com o usuário com deficiência.	Ciência da Informação; acesso e acessibilidade; infraestrutura de unidades de informação.

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Além disso, verificou-se, com base no quadro 2, a quantidade de trabalhos e o tipo de deficiência/condição relatada nas publicações analisadas, predominando a deficiência visual em nove trabalhos, a auditiva em cinco trabalhos, a condição autista em um trabalho e dez trabalhos que tratavam sobre deficiência física e mobilidade reduzida.

Foram descritas ainda as barreiras mais comuns enfrentadas por esses usuários, que, conforme Silva, Ramalho e Garcia (2019), essas barreiras acometem diversas interferências que impossibilitam uma atuação mais efetiva dos usuários com deficiência e que são denominadas também de obstáculos/dificuldades, podendo ser identificadas na literatura por diversos autores nas mais diversas áreas, como podem ser vistas no quadro 2; assim como no referido quadro também foram descritas as medidas de acessibilidades sugeridas que envolvem a dimensão da acessibilidade arquitetônica, a acessibilidade comunicacional, a

acessibilidade metodológica, acessibilidade instrumental, a acessibilidade programática, a acessibilidade atitudinal e a acessibilidade *web/digital* (Brasil, 2015).

Ademais, observou-se que as medidas apresentadas nos trabalhos focam, principalmente, no conhecimento, treinamentos e desenvolvimento de habilidades, tanto dos profissionais que trabalham nas unidades de informação quanto dos usuários que possuem alguma deficiência, permitindo, dessa forma, a inclusão social, a acessibilidade informacional a todos, o que significa promover medidas para que todas as pessoas possam acessar e utilizar os ambientes com estruturas físicas e *web/digitais* com autonomia, podendo perceber, entender, navegar, interagir e contribuir nesses espaços (Brasil, 2015), assim como conseguir se locomover e ter acesso e acessibilidade nos ambientes e estruturas nas unidades de informação.

Identificou-se também, por meio das palavras-chave apresentadas nos trabalhos, uma preocupação por parte do campo da CI com relação à inclusão social do usuário com deficiência, possibilitando o acesso e a acessibilidade desse usuário nos ambientes e unidades de informação. Isso mostra que os estudos sobre esse tema têm ganhado cada vez mais força no campo da CI, evidenciando a importância de se compreender as necessidades específicas dos usuários com deficiência, pois, com base nisso, pode-se buscar soluções que incluam esses usuários e satisfaçam suas necessidades informacionais mediante a busca por informações em unidades de informação e praticando, dessa forma, a equidade para todos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo expôs um panorama das medidas de acessibilidades nos estudos de usuários da informação no Brasil, utilizando como principal fonte de pesquisa a base de dados Brapci, que se apresenta como um produto que visa contribuir para a produção científica da área de CI e áreas correlacionadas. Além disso, a base Brapci também integra pesquisadores e estudantes de graduação e pós-graduação na construção de saberes relacionados às áreas que contribuem para o processo de pesquisa requerido para sua concretização.

Em resposta aos objetivos específicos, o estudo permitiu: destacar as principais barreiras de acesso e acessibilidade mencionadas nas publicações, como a falta de sinalização adequada, a ausência de profissionais capacitados para atender usuários com deficiência, a dificuldade de navegação em páginas *web*, entre outras; e analisar as medidas de acessibilidade sugeridas pelos autores, entre as quais se destacam a capacitação de profissionais da informação, o uso de tecnologias assistivas, a adequação arquitetônica das unidades de informação e a adoção de políticas inclusivas no atendimento a usuários com deficiência.

Nesse contexto, no âmbito das produções analisadas, destacou-se a quantidade de trabalhos e o tipo de deficiência/condição e mobilidade reduzida relatadas em cada uma das publicações. Ainda se verificou as medidas de acessibilidade apresentadas para a inclusão dos usuários com deficiência, as principais barreiras de acesso e acessibilidade identificadas, além das medidas de acessibilidade sugeridas, com vistas à inclusão social dos usuários.

Diante disso, refletiu-se que as produções nem sempre apresentavam medidas de acessibilidade para usuários com alguma deficiência e, ou, mobilidade reduzida específica, porém tratavam do termo acessibilidade de forma genérica e não apresentam conceitos da literatura para o termo, fazendo com que o termo acessibilidade seja posto de forma bem genérica. Por outro lado, notamos uma preocupação por parte do campo da CI com relação à inclusão social e acessibilidade do usuário com deficiência ou com mobilidade reduzida, pois o campo de pesquisa da CI desenvolve trabalhos que visam à inclusão social de usuários

em condição de vulnerabilidade, com vistas a possibilitar o acesso e a acessibilidade desses usuários tanto à informação quanto aos espaços e suas estruturas nas unidades de informação.

Por fim, ressalta-se que a inclusão social envolve pensar com empatia, visando à equidade, disponibilizando oportunidades e recursos por meio de políticas e práticas que priorizem os excluídos e também de políticas que possibilitem o acesso e a acessibilidade de usuários com deficiência a ambientes até o momento desconhecidos por eles. Desse modo, é possível permitir a inclusão social de todos os usuários, o que corresponde à promoção de medidas para que as pessoas possam acessar e utilizar os ambientes com autonomia.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, jan./jun. 2016. Disponível em:

<http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/2970/2694>. Acesso em: 15 set. 2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

BAMPI, L. N. da S.; GUILHEM, D.; ALVES, E. D. Modelo social: uma nova abordagem para o tema deficiência. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 18, n. 4, ago. 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n4/pt_22.pdf. Acesso em: 20 dez. 2023.

BRASIL. Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei n. 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 21 dez. 1999a.

BRASIL. Decreto n. 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, p. 5, 23 dez. 2005. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm. Acesso em: 23 dez. 2023.

BRASIL. Decreto n. 7.611, de 17 de novembro de 2011. Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm. Acesso em: 22 nov. 2023.

BRASIL. Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em:

<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=3&data=26/08/2009>. Acesso em: 20 dez. 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria n. 1.793, de 27 dezembro de 1994**. Dispõe sobre a necessidade de complementar os currículos de formação de docentes e outros profissionais que interagem com portadores de necessidades especiais e dá outras providências. Brasília, DF: Ministério da Educação, 27 dez. 1994. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria1793.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria n.º 1.679, de 2 de dezembro de 1999**. Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2 dez. 1999b. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/c1_1679.pdf. Acesso em: 27 nov. 2023.

BUFREM, L. S.; COSTA, F. D. de O.; GABRIEL JUNIOR, R. F.; PINTO, J. S. de P. Modelizando práticas para a socialização de informações: a construção de saberes no ensino superior. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, n. 2, p. 22-41, maio/ago. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/DHV9RQMtPKMrRRrdDMzMVvh/?lang=pt>. Acesso em: 20 dez. 2023.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS. **Relatório conjunto sobre a inclusão social que sintetiza os resultados da análise dos Planos de Ação Nacionais para a Inclusão Social (2003-2005)**. Bruxelas: COM, 12 dez. 2003. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0773:FIN:PT:PDF>. Acesso em: 19 dez. 2023.

CUNHA, M. B. da.; AMARAL, S. A. do.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448 p.

EMMEL, M. L. G.; GOMES, G.; BAUB, J. P. Universidade com acessibilidade: eliminando barreiras e promovendo a inclusão em uma universidade pública brasileira. **Revista Brasileira de Ciência da Saúde**, São Caetano do Sul, v. 14, n. 1, p. 7-20, 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/rbcs/article/view/3698/4729>. Acesso em: 15 mar. 2025.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

GARCIA, C. C. **Sociologia da acessibilidade**. Curitiba: IESDE, 2012.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004. 124 p.

MANZINI, E. J. Inclusão e acessibilidade. **Revista da Sobama**, Rio Claro, v. 10, n. 1, Suplemento, p. 31-36, dez. 2005. Disponível em: <http://fio.edu.br/site2013/images/NAU/001d-%20manzini%202005%20acessibilidade.pdf>. Acesso em: 14 dez. 2023.

MINAYO, M. C. S. Introdução. In: MINAYO, M. C. S.; ASSIS, S. G.; SOUZA, E. R. (Org.). **Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de programas sociais**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2010. p. 19-51.

PEREIRA, M. M. Inclusão no ensino superior: trajetórias acadêmicas dos alunos que entram na Universidade Estadual do Rio Grande do Sul pelo sistema de cotas. **Revista Educação Especial**, Santa Maria, v. 21, n. 32, p. 163-174, 2008.

ROMA, I. A. A.; CAVALCANTE, L. F. B. Acessibilidade nas bibliotecas escolares estaduais de Londrina. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 1, p. 167-186, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2388>. Acesso em: 13 dez. 2023.

SASSAKI, R. K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. 8. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SCHNEIDER, L. A. Acessibilidade e políticas públicas. In: LIPPO, H. (Org.). **Sociologia da acessibilidade e reconhecimento político das diferenças**. Canoas: Ed. ULBRA, 2012. p. 87-97.

SILVA, F. M. A.; RAMALHO, F. A.; GARCIA, J. C. R. Barreiras informacionais na ciência aberta. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: ANCIB, 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1169/895>. Acesso em: 13 dez. 2023.

TEIXEIRA, E. **As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI)**. Paraná: UFPR, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/about/brapci>. Acesso em: 15 dez. 2023.

WIXEY, S.; JONES, P.; TITHERIDGE, H.; CHRISTODOULOU, G. **Measuring accessibility as experienced by different socially disadvantaged groups**. London: University of Westminster, 2005.